



Тест-драйв IP- телефонии и офисных технологий Cisco



Павел Теплов

Менеджер по развитию бизнеса

Мир не стоит на месте. Люди изменили свои представления о коммуникациях

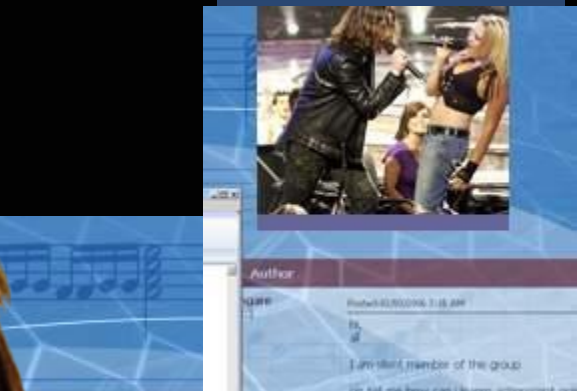
Игры



ТВ



Музыка



Блоги



Сетевые сообщества



...СЕТЬ стала платформой для новых коммуникаций

The Human Network – сеть, объединяющая людей, а не только компьютеры



Соединяет людей

Коммуникационная отрасль меняется В СООТВЕТСТВИИ С НОВЫМИ РЕАЛИЯМИ

abc NEWS

Nokia, Siemens

COMPUTERWORLD

*Alcatel, Lucent agree
to merge*

IT world.com
SITE NETWORK

*Cisco acquires
Scientific Atlanta*

T TelecomWeb News Digest

*Cisco, IBM, Microsoft
in SIP Troika*

BARRON'S
ONLINE

The New Cisco

CNN.com

*Alcatel to buy Nortel
mobile unit*

История развития коммуникационной ценности

Эволюция коммуникаций

Соединение

- Сокращение транспортных расходов
- Повышение отказоустойчивости

Интеграция

- Упрощенное управление инфраструктурой
- Единая система безопасности и аутентификации

Оптимизация

- Унифицированные коммуникации
- Мультимедийные совещания
- Полноценная мобильность

Сеть для общения людей

- Web 2.0
- Возможность создания международных команд
- Интегрированные бизнес-процессы в реальном времени

Совместная работа

Унифицированные коммуникации

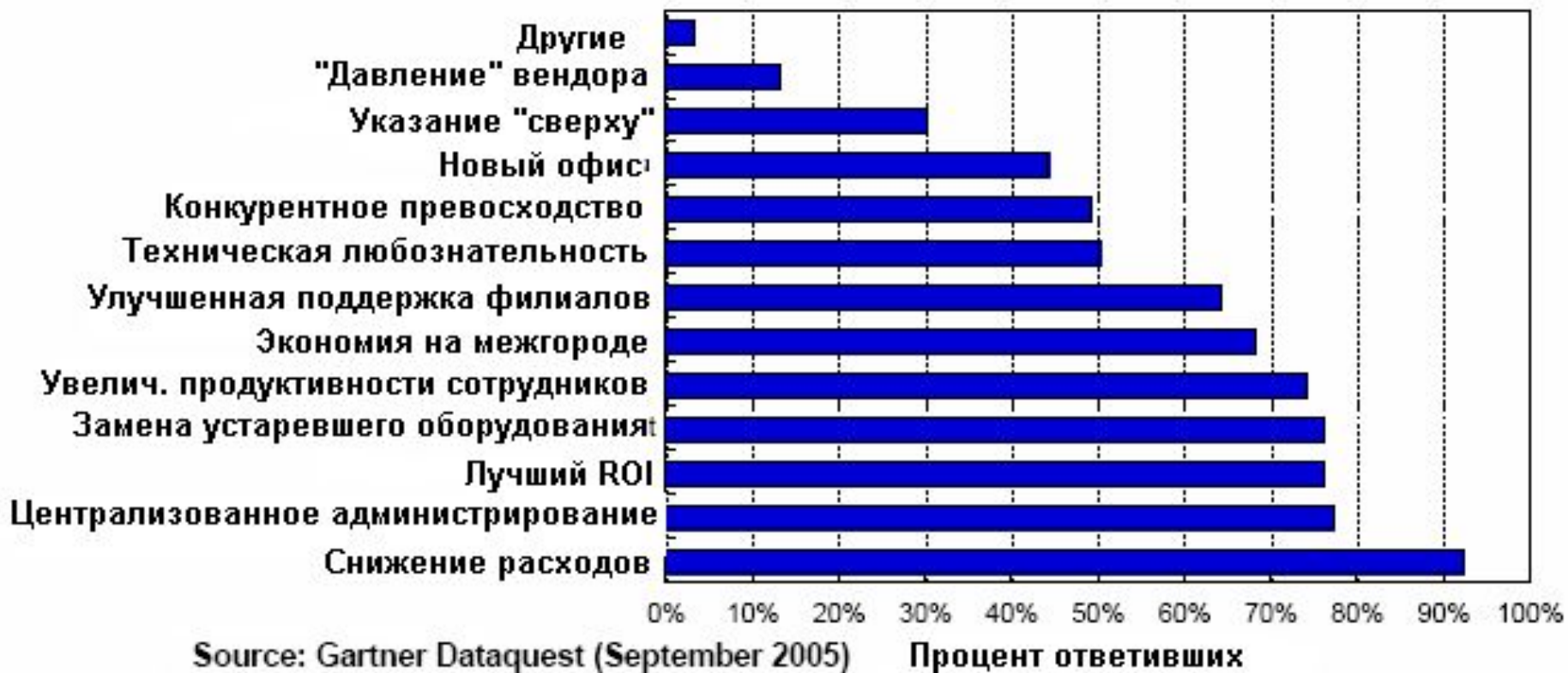
Конвергенция данных, видео- и голоса

Всепроникающая IP-инфраструктура

Эволюция коммуникаций

Основные причины перехода на корпоративную IP-телефонию

Два года назад Gartner Dataquest провел исследование 235 компаний в Северной Америке и Западной Европе с целью выяснения ожиданий и реального опыта от внедрения IP-телефонии.



Отношение малого и среднего бизнеса России к технологиям IPT

В России компании знают о технологии IPT и ее преимуществах лучше, чем в Западной Европе

В России об IPT знают 95% МСБ (в Западной Европе – 80%)

Отлично информированы 41% компаний МСБ (в Западной Европе – 37%)

Хорошо информированы 47%, 5% знают IPT понаслышке

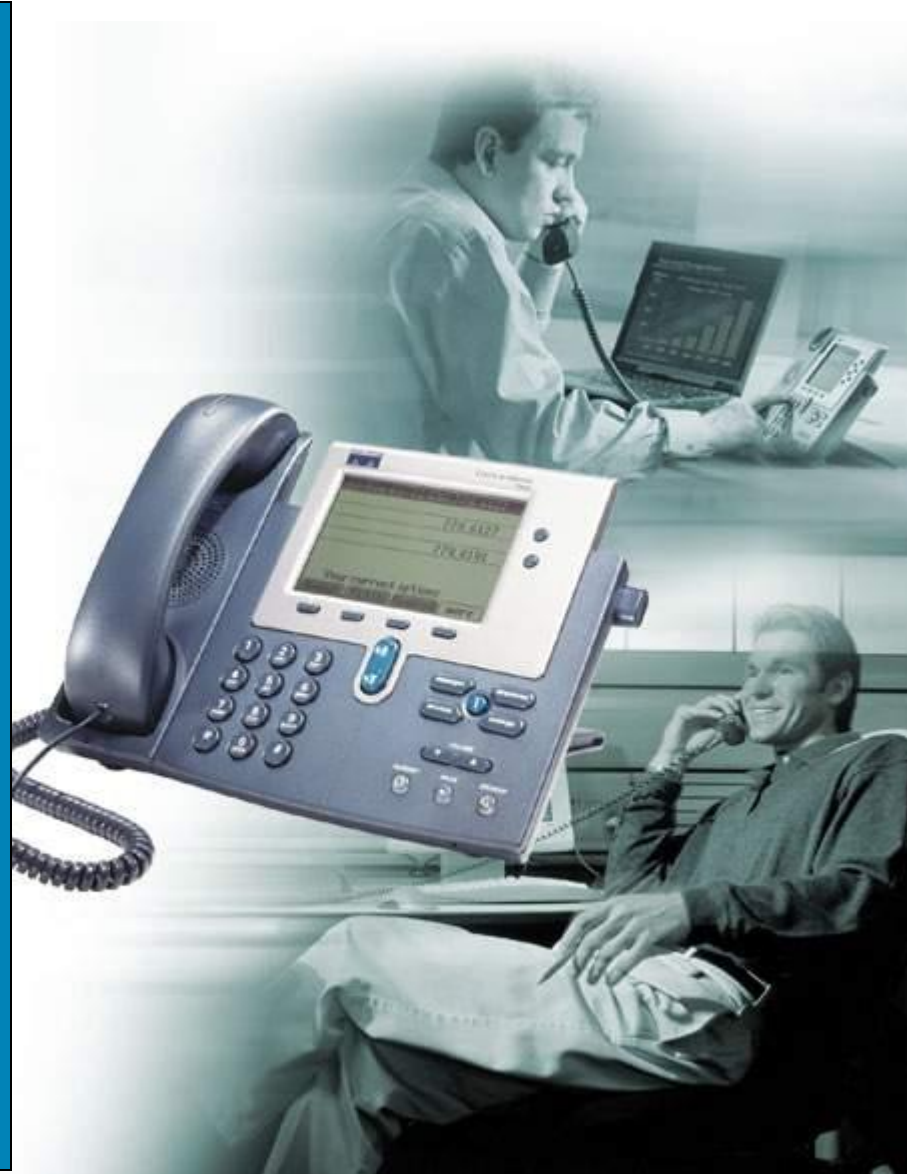
38% считают IPT обязательным условием успешного бизнеса

43% отводят IPT такую роль в течение 3 лет

Негативно-скептическое отношение высказали 6%

Опрошены представители 2209 компаний с количеством сотрудников от 20 до 249.

Источник – совместное исследование компаний Cisco и Coleman Parkes Research Ltd в 22 странах EMEA



Преимущества IPT с точки зрения российских компаний малого и среднего бизнеса

Экономическая составляющая - основной аргумент для российских компаний в пользу перехода на технологии IPT

Сокращение расходов на телефонную связь - 96% опрошенных

Снижение стоимости внедрения будущих IP-технологий - 85%

Экономия рабочего времени - 47%

Снижение расходов на back-office - 26%

Прямую выгоду от IPT видят 45% респондентов

Опрошены представители 2209 компаний с количеством сотрудников от 20 до 249.

Источник – совместное исследование компаний Cisco и Coleman Parkes Research Ltd в 22 странах EMEA



Ключевые требования бизнеса в XXI веке

Новая модель организации работы и обмена информацией

Скорость и гибкость требуются для обеспечения конкурентоспособности

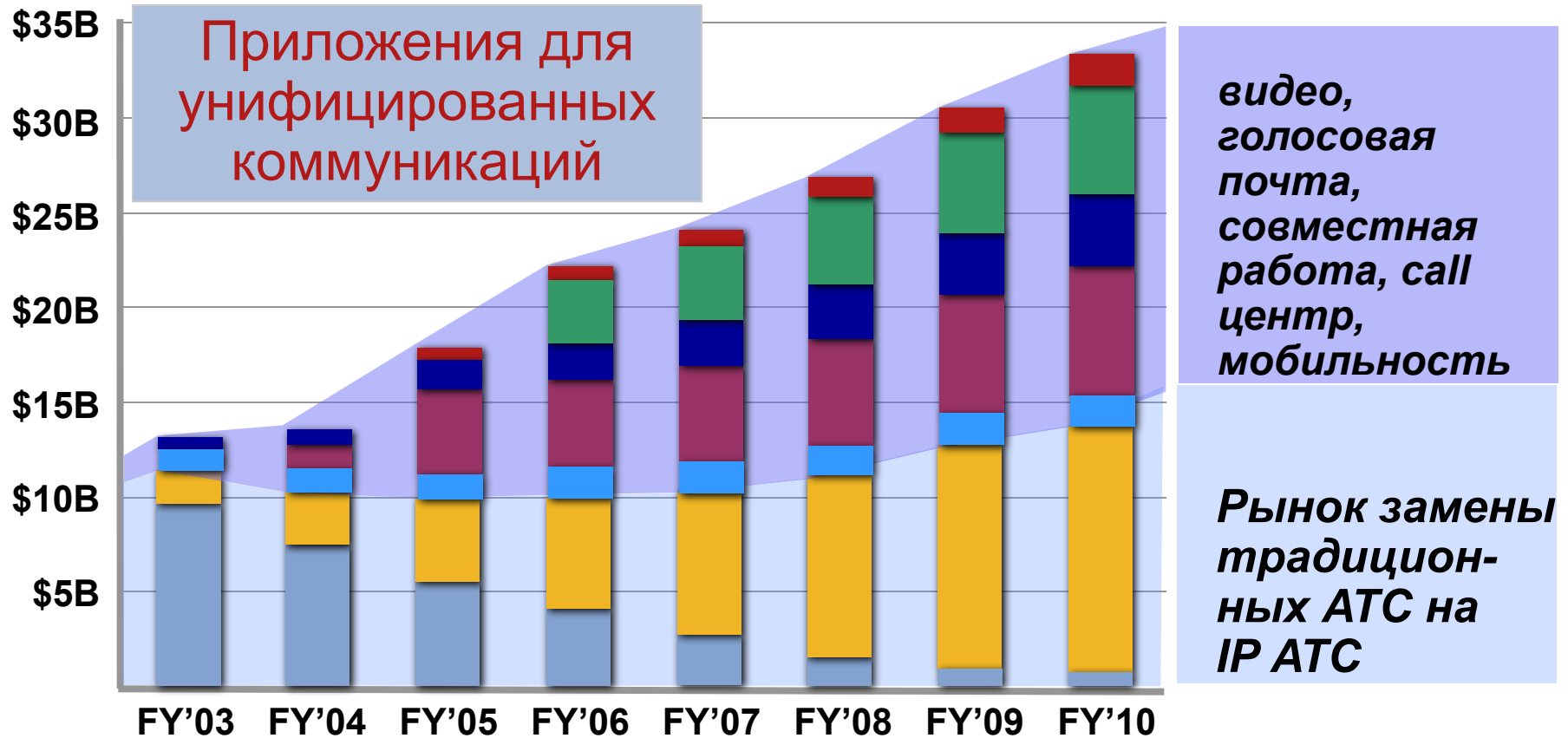
Обеспечение непрерывности бизнеса и соответствия стандартам

Инновация – основной метод развития бизнеса

Экологически чистый бизнес - обязательное требование к каждому бизнесу

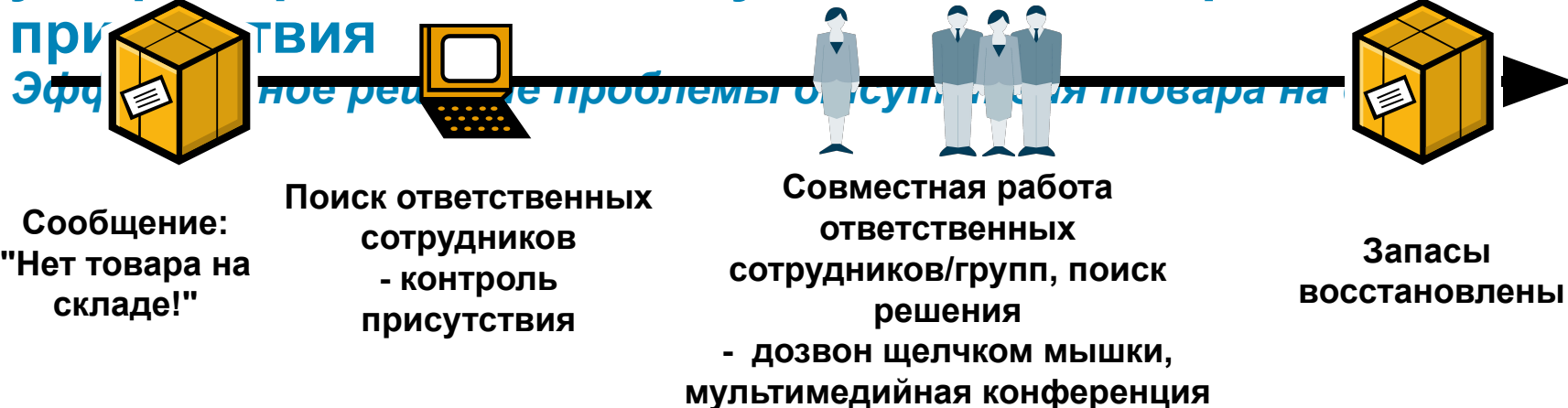


Следующий этап - унифицированные коммуникации



Source: Synergy, Wainhouse, Datamonitor, Ovum, Cisco

Пример - розничная торговля: программные телефоны, поддерживающие функции унифицированных коммуникаций и контроль



Основные преимущества

- Сокращение числа случаев отсутствия товара на складе повысит степень удовлетворенности клиента (82%)
- Менеджер склада будет больше времени тратить времени на работу с клиентами (23%) и повысит производительность своего труда по другим направлениям работы (53%)
- Увеличение объемов продаж (меньше случаев отсутствия товара на складе) и сокращение расходов (штрафы, низкая оборачиваемость товарных запасов)

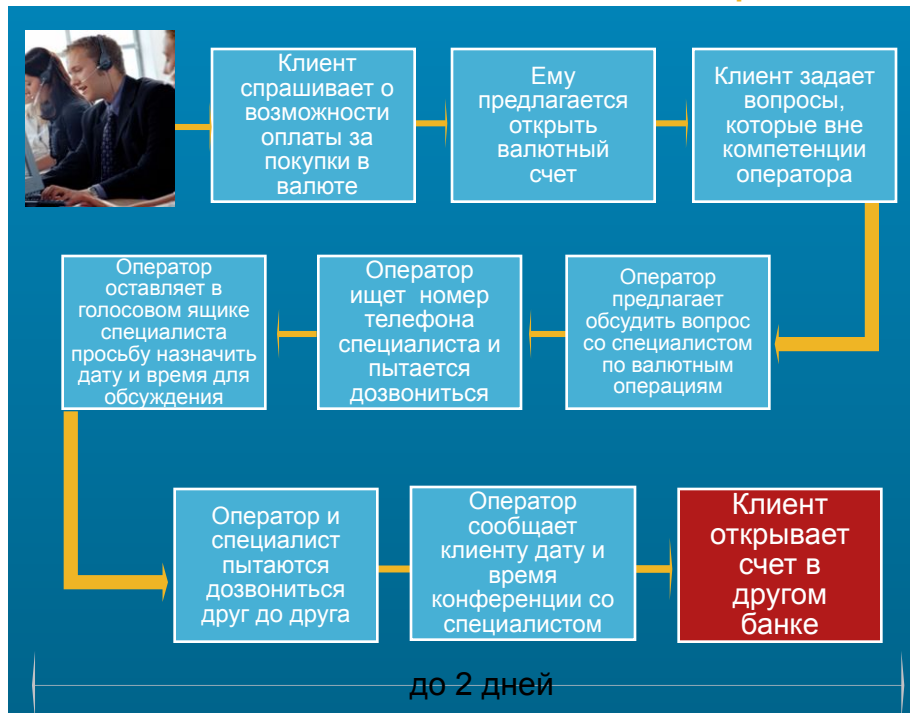
FORRESTER®

Специальное исследование, выполненное Forrester по заказу Cisco в феврале 2006 г.

Пример: своевременное предоставление экспертной помощи

Так было...

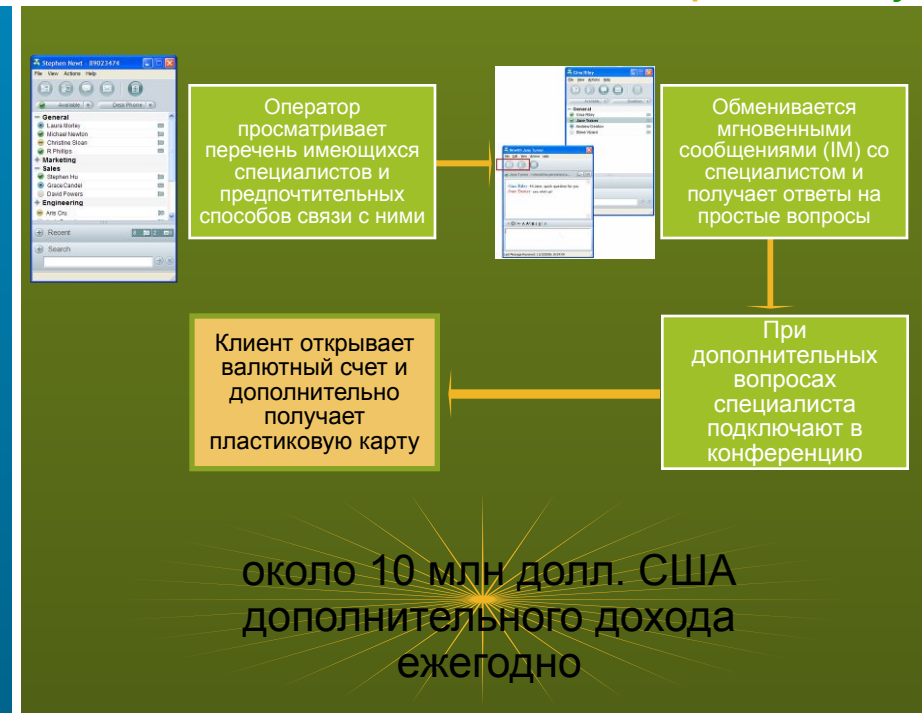
Количество продаж: 0
Срок: 2 дня



Эффективность использования рабочего времени оператора 5 - 10% от имеющихся возможностей
Клиент не доволен - сделка сорвалась

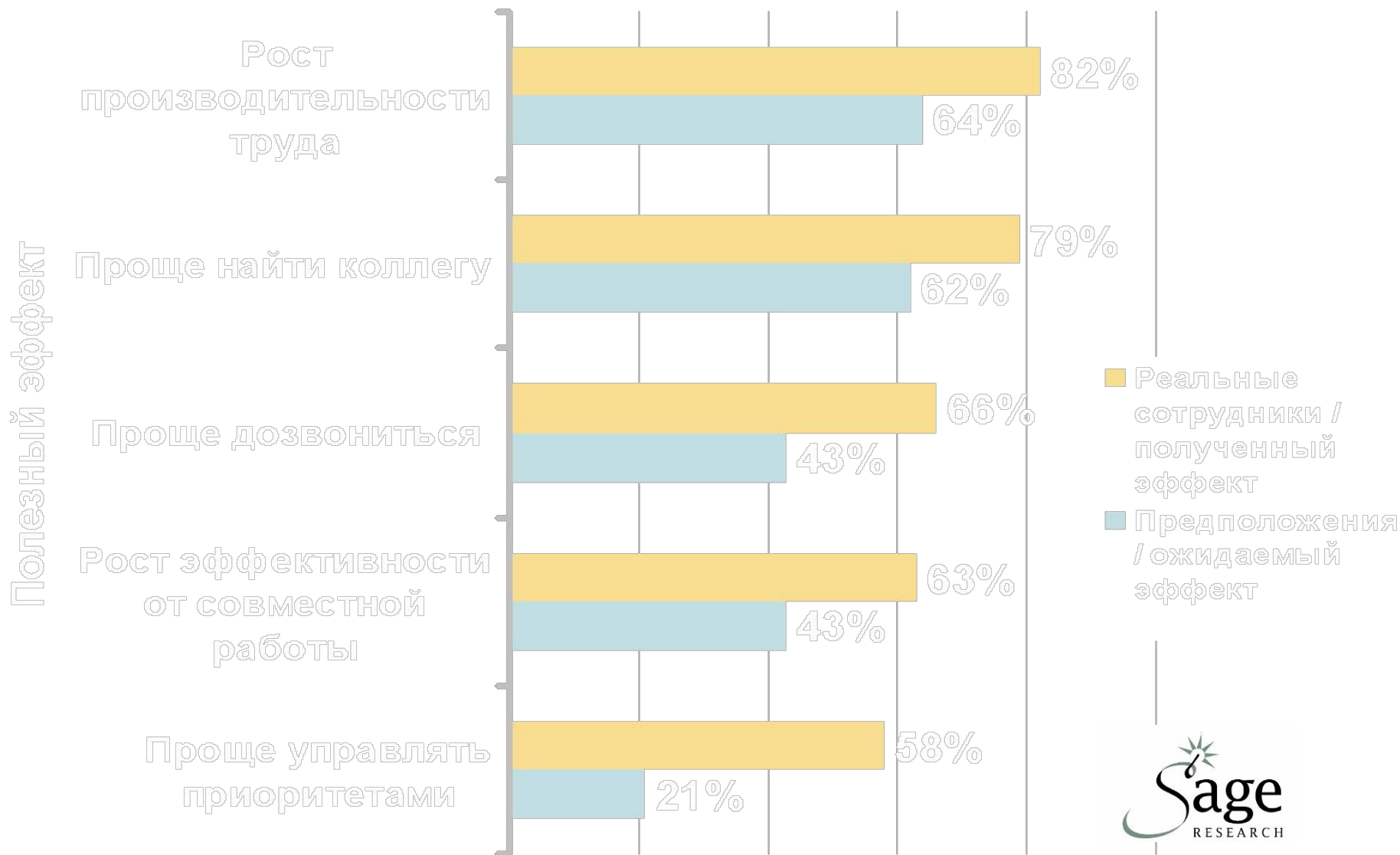
...так стало при использовании системы унифицированных коммуникаций Cisco

Кол-во продаж: 2
Срок: 2-5 минут



Ответ клиенту в реальном масштабе времени;
экономия времени клиента, оператора и эксперта; клиент полностью удовлетворен и совершил дополнительную покупку

Эффект от унифицированных коммуникаций



Реальность превосходит ожидания

Ожидание роста производительности труда при использовании всех возможностей унифицированных коммуникаций

<u>Функциональные возможности системы унифицированных коммуникаций</u>	<u>Размер экономии</u>	Пример ответа	
		<u>Процент использования</u>	<u>Возможный эффект</u>
Голосовая почта: унифицированный доступ к ящику голосовой почты	~1 час в неделю	30%	35 млн долл.
КОНФЕРЕНЦИИ: создание совещаний и подключение к совещанию	~полчаса в неделю	75%	50 млн долл.
МОБИЛЬНОСТЬ: электронная почта, корпоративные справочники	~1 час в неделю	25%	20 млн долл.
ЗВОНОК КЛИКОМ ПО МЫШКЕ:	~10 минут в неделю	40%	10 млн долл.
ВИДЕО:	Экономия 5% от бюджета на командировки	10%	35 млн долл.

**~150 млн долл. США
(возможность сэкономить)**

Пример реализации унифицированных коммуникаций

Cisco Unified Mobile Communicator

- Интуитивно понятный и привычный интерфейс пользователя на различных мобильных устройствах
- Использование возможностей унифицированных коммуникаций Cisco на мобильных телефонах и смартфонах

Интеграция с каталогом абонентов с контролем присутствия

Возможность перевода звонков с мобильного телефона на стационарный

Единый номер телефона для всех видов связи

Единая голосовая почта - визуальное уведомление и воспроизведение сообщений как для офисной системы, так и для системы мобильной связи

Единый журнал звонков - в журнале звонков сохраняются вызовы, поступившие как на рабочий телефон, так и на мобильный

Уведомления о начале запланированных совещаниях на системе Cisco Unified MeetingPlace

- Поддержка портативных устройств, работающих под управлением BlackBerry, Windows Mobile, Symbian OS и BREW (поэтапно)
- Поддержка несколькими операторами сотовой связи



Пример реализации унифицированных коммуникаций

Cisco TelePresence Meeting Solution

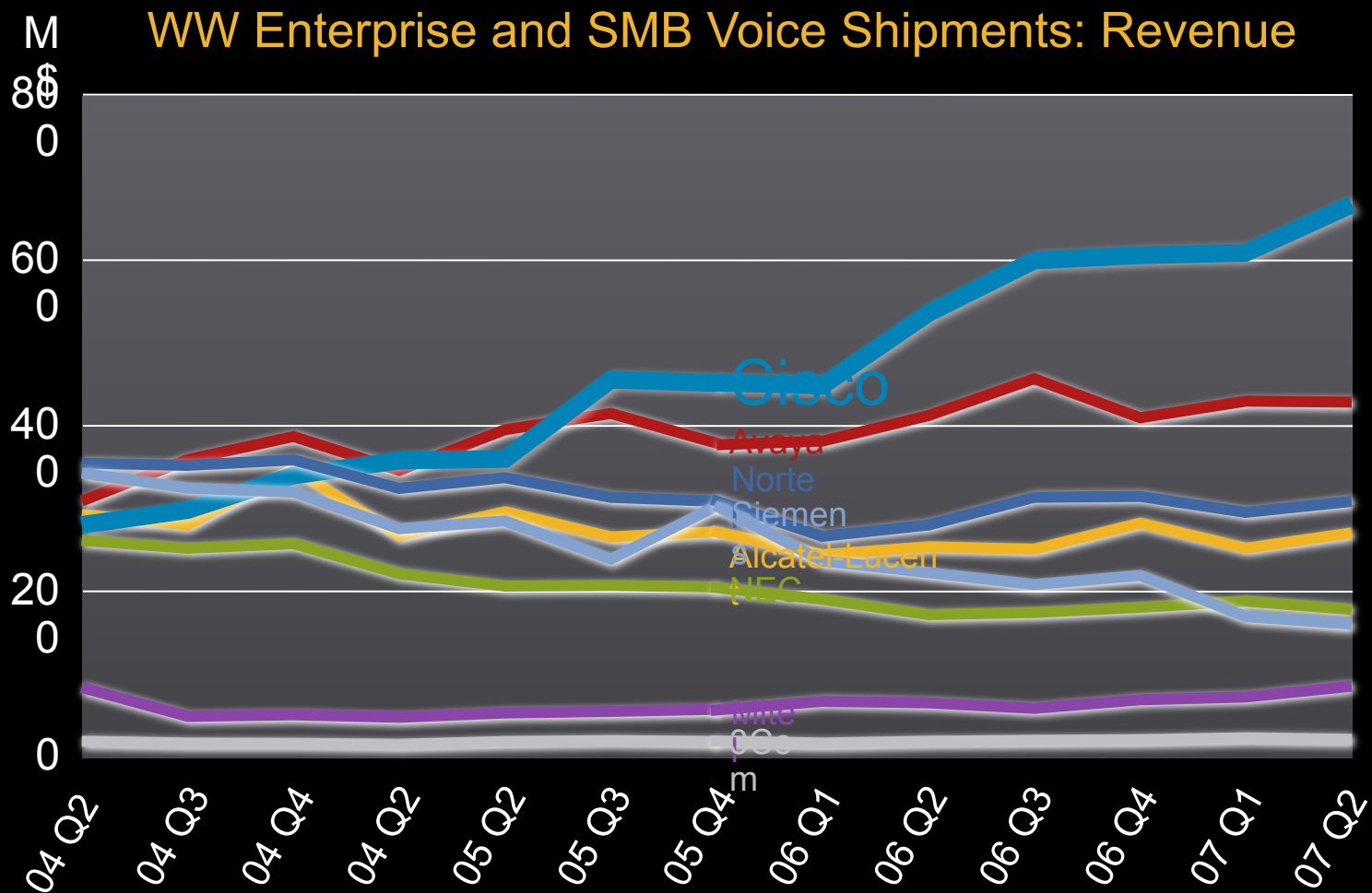


Преимущества решений Cisco



... не просто более дешевые звонки

Cisco: с 5-го на 1-е место в мире WW Enterprise Voice!



Более **13 миллионов** IP-телефонов Cisco уже продано

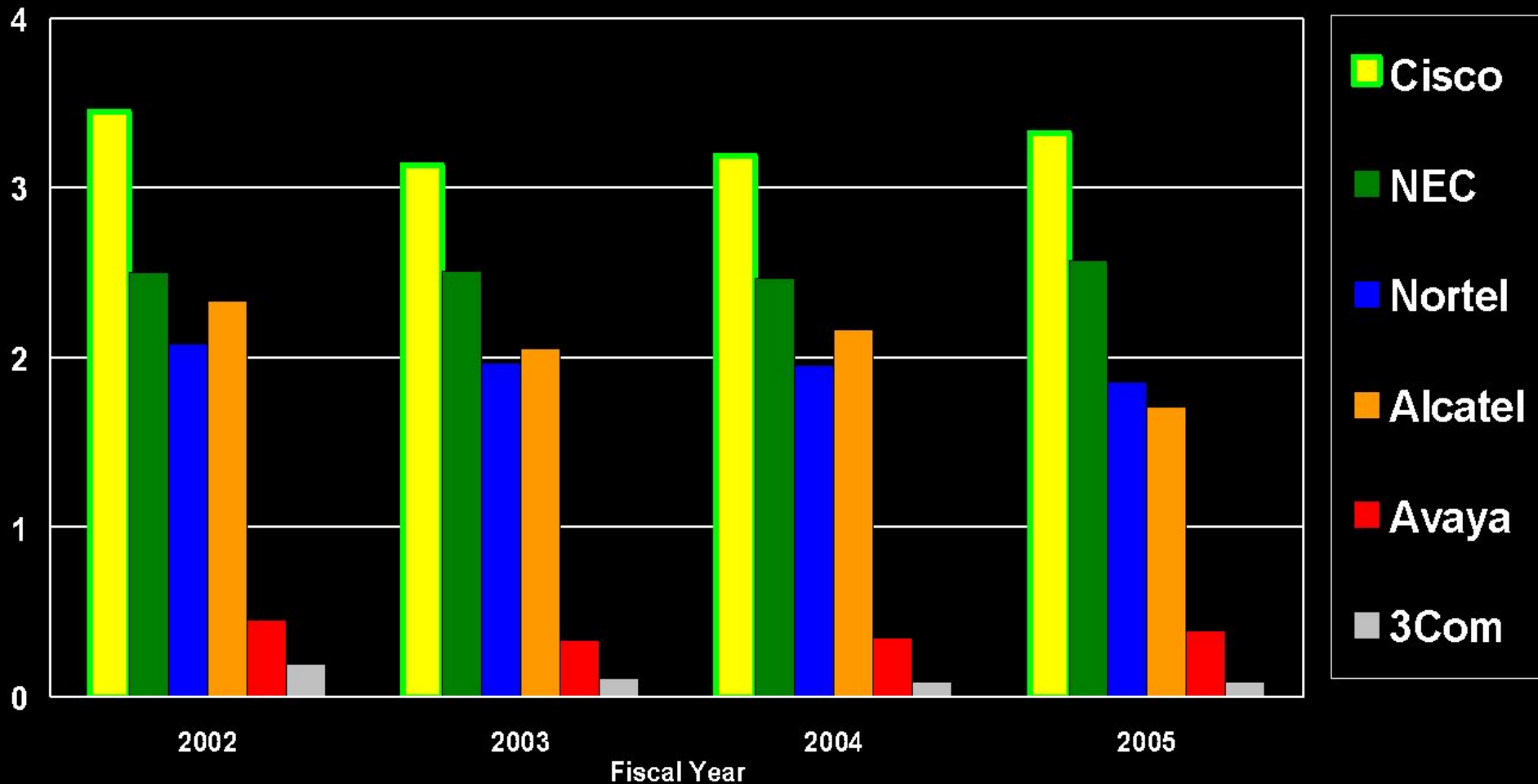


Cisco тратит на НИОКР самую большую долю дохода в отрасли

Total Corporate Research and Development Expense

Source: Company Annual Reports

\$ Billions



Информационные партнеры проекта

Екатеринбург

TopBusiness

Ural.ru

Мобильный стиль

Стольник

Москва

iXBT.com

Технологии и средства связи

Нижний Новгород

INNOV.RU

nnIT.ru

itguide.ru

Биржа

НТА-Приволжье

Новосибирск

Все для офиса

ИТ-курьер

Стратегии успеха

(главный информационный
партнер по СФО)

Эпиграф

Ростов-на-Дону

Technograd.com

Техноград Ростов

Панорама

Санкт-Петербург

IT News

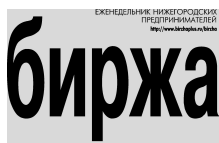
IT Manager

Компьютер Price

Компьютер-Информ

Экспресс-Электроника

Информационные партнеры проекта



НИЖЕГОРОДСКИЙ ДЕЛОВОЙ ЖУРНАЛ

Деловая Неделя



ВСЕ НОВОСТИ РОСТОВА И ОБЛАСТИ



Стольник





CISCO

Cisco и Microsoft

Реальная интеграция уже СЕГОДНЯ

■ Cisco Unified Communication Manager

- Прямое взаимодействие с Exchange Unified Messaging объединяющая голосовую и электронную почту в рамках единой системы
- Реализация дозвона щелчком мыши для Microsoft Office Communicator / Microsoft Live Communications Server 2005
- Дозвон щелчком мыши из панели «Контакты» в MS Outlook
- Поддержка Microsoft Active Directory

■ Cisco Unified Presence Server

- Реализация дозвона щелчком мыши/функции контроля телефона для Microsoft Office Communicator / Microsoft Live Communications Server 2005

■ Cisco Unified MeetingPlace

- Интеграция с Microsoft Outlook
- Поддержка Microsoft Active Directory
- Подключение к конференции LCS

■ Cisco Unified Unity Messaging

- Интеграция с MS Exchange/MS Outlook
- Поддержка Microsoft Active Directory

■ Cisco Unified Communication Manager Express

- Панель инструментов Call Connector для Outlook или Internet Explorer обеспечивает функцию дозвона щелчком мыши при выборе контакта в MS Outlook или в персональном списке контактов, а также по номеру выделенному в тексте любого приложения
- Услуга контроля присутствия позволяет отображать местоположение пользователя, его доступность, состояние телефона и т.п.

■ Cisco Unified CRM Connector

- Интеграция Cisco Unified Communication Manager & Express и Cisco Unified Contact Center Express с Microsoft Dynamics CRM
- Обеспечивает вывод XML-информации и функции поиска на экране IP-телефона, а также дозвон щелчком мыши, всплывающие окна, журналы звонков и т.п.

Со временем будет
только усиливаться...

